ROM化クライアントT4保守サービスのご案内　　　　　　平成23年 1月 7日

㈱ロムウィン

ROM化クライアントT4保守サービスについて

(1)本保守は日本国内においてのみ有効です。

(2)本保守の有効期間はお客様への納品日の翌月１日より１年間の無償保守となります。
（２年目以降の保守については有償となります。）

(3)本保守の対象となる「対象物件」は以下のとおりです。

① 品名：T4エンタープライズ　クライアントライセンス　型番：T4E-R
（保守サービス型番：T4EM-R）

② 品名：T4エンタープライズ　クライアントソフト　型番：T4E-CL
（保守サービス型番：T4EM-CL）

③ 品名：T4エンタープライズ　解除キー　型番：T4E-KEY
（保守サービス型番：T4EM-KEY）

④ 品名：T4エンタープライズ　管理コンソール　型番：T4E-MC
（保守サービス型番：T4EM-MC）

⑤ 品名：T4エンタープライズ　移動プロファイルソフト　型番：T4E-TP
（保守サービス型番：T4EM-TP）

(4)保守の範囲は以下のとおりです。（詳細は別紙をご参照ください）

① 故障時における対象物件の原因究明および良否判定作業

② 対象物件の故障修理（USBモジュールの場合）

③ 対象物件のバージョンアップ

④ 対象物件のバグの修正作業（バグ修正については３年間の保守とします）

(5)本保守は、お客様が商品の取扱説明書、商品本体貼付ラベルの注意書に従った通常の使用において発生したソフトウェア障害について適応されます。

(6)対象物件に変更のあった場合は、サポート作業料金を改定する必要がある場合がございます。

(7)故障時における切り分け作業についてはお客様作業となります。

(8)保守範囲以外の保守が必要となった場合は、別途、有償サービスでの対応となります。

(9)出張修理を行った場合の出張料はお客様の負担となります。

(10)以下については、保守範囲の対象外となります。

① 故障統計

② 対象物件の増設、移転、改造または撤去

③ 使用上の誤り及び不当な修理や改造による障害及び不具合

④ 天災地変等で発生した故障の修理

⑤ その他保守内容に定めのない事項

(11)本保守の範囲は、最初に購入されたお客様のみに適応されるもので、お客様が商品を譲渡、転売された第三者には適応されません。

以上

＜別紙＞

(1)故障時における対象物件の原因究明および良否判定作業について

・対象物件の動きがおかしいとき、また、対象物件が動かないときなど、トラブルを解消します。

・対象物件以外のアプリケーションソフトウェアを対象物件と同じマシンにインストールしたり運用することによって生じる対象物件の不具合についても可能な範囲で復旧作業を行ないます。

・対象物件以外の他のアプリケーションソフトウェアの復旧は行ないません。また、データ破損がひどい場合は、復旧が出来ない場合もあります。

(2)対象物件の故障修理（USB モジュールの場合）

・対象物件故障時は先出しセンドバックサービスでの対応となります。

・対象物件の設定作業はお客様が行うものとします。
（故障物件については初期状態の代替品と交換いたします）

(3)対象物件のバージョンアップについて

・お客様はご契約期間中（1 年間）に行なわれるバージョンアップが無料になります。

・バージョンアッププログラムを希望された場合はメールで配信いたします。
（バージョンアッププログラムを CD-ROM でご提供する場合は有償となります。）

・無料バージョンアップにインストール作業、導入指導料は含まれておりません。
必要な場合は別途、有償で承ります。

・無料バージョンアップの実施および内容は、弊社において決定させて頂きます。

・このサービスは Windows 版のお客様が対象となります。

(4)対象物件のバグ修正作業について

・バグ修正プログラム（改良版）をリリースした場合、これをお客様に対して無償でご提供いたします。

・対象物件の改良版への入替え作業はお客様が行うものとします。
（故障物件については初期状態の代替品と交換いたします）

(5)有償サービスについて

・保守期間内であっても次の場合、別途有償での対応となります。
①ROM 化クライアント PC の HDD 故障でのライセンス消失により､補填が必要な場合。
②T4E-KEY(解除キー)の ID、パスワード紛失により、初期化が必要な場合。
③ソフトウェア製品のバージョンアップ版提供を CD-ROM での郵送を希望の場合。
④T4 ライセンスキーの使用上の誤りによる故障でライセンスが消失し補填が必要な場合。

(6)保守対応時間について

・ユーザ登録をされたご担当者を対象として弊社より、電話・E-Mail・FAX でのテクニカルサポートを弊社営業時間内(平日 9:00～12:00,13:00～17:00)に提供致します。
(土/日曜日、祝日、休業日は除きます)

(7)サポートセンター窓口について

株式会社ロムウィン　サポートセンター　〒340-0215　埼玉県久喜市栄 1-14-5
TEL：0480-58-8008　FAX：0480-57-1064　E-Mail：support@rom-win.co.jp

以上